



# **Instrukcja użytkownika Portal Wsparcia B&R dla Klientów i Partnerów B&R**

B&R zastrzega sobie prawo zmiany zawartości niniejszej dokumentacji bez powiadomienia. Informacje zawarte w niniejszej dokumentacji są aktualne w dniu oddania do druku. B&R nie ponosi odpowiedzialności za błędy techniczne lub drukarskie zawarte w niniejszej dokumentacji. Bernecker + Rainer Industrie-Elektronik Ges.m.b.H. nie ponosi odpowiedzialności za szkody bezpośrednio lub pośrednio wynikające z dostawy, wydajności, zastosowania produktów zawartych w niniejszej dokumentacji. Nazwy oprogramowania, sprzętu oraz znaki towarowe użyte w niniejszej dokumentacji są zastrzeżone i zarejestrowane przez odpowiednie firmy.

## I Wersje

Wersja	Data	Komentarz	Edytowane przez
1.0	2007-09-11	Pierwsza Edycja	Schmidt Markus
1.0.3	2013-11-07	Tłumaczenie na język polski	Marcin Kotlarek
1.0.4	2013-11-14	Aktualizacja obrazów i korekta	Wojciech Popek

Tabela 1: Wersje

## II Spis treści

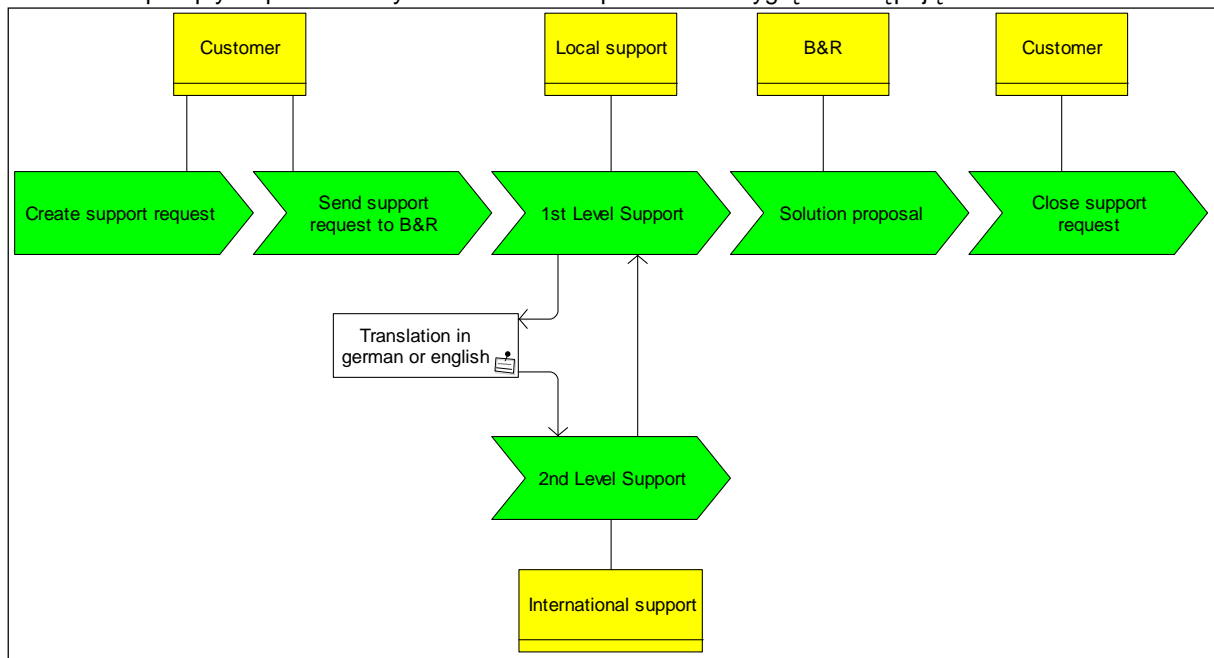
<b>1 Informacje ogólne nt. Portalu Wsparcia B&amp;R .....</b>	<b>4</b>
1.1 Diagram procesu .....	4
<b>2 Wymagania .....</b>	<b>5</b>
2.1 Wymagania systemowe do używania Portalu Wsparcia B&R.....	5
<b>3 Portal Wsparcia B&amp;R – Dostęp .....</b>	<b>5</b>
3.1 Prawa dostępu do Portalu Wsparcia B&R.....	5
3.2 Logowanie do Portalu wsparcia.....	7
<b>4 Szczegółowy opis procesu Portalu Wsparcia B&amp;R .....</b>	<b>8</b>
4.1 Struktura Portalu Wsparcia B&R .....	8
4.2 Portal Wsparcia B&R - przetwarzanie zapytań.....	9
4.2.1 Przegląd zapytań.....	9
4.2.2 Tworzenie zapytań .....	10
4.2.2.1 Wybór urządzenia.....	12
4.2.2.2 Wybór software'u.....	13
4.2.3 Wyświetlenie zapytania .....	13
4.2.4 Zmiana zapytania .....	15
4.2.5 Dodanie załączników do zapytania .....	16
4.2.6 Wysyłanie zapytań do B&R .....	16
4.2.7 Dodanie dodatkowych informacji do wysłania zapytania .....	17
4.2.8 Anulowanie zapytania .....	17
4.2.9 Wyszukiwanie zapytań .....	18
4.3 Portal Wsparcia B&R - Status zapytania .....	19
4.3.1 Zapytania - Pasek ze stanem "Created" .....	19
4.3.2 Zapytania - Pasek ze stanem "Send to B&R" .....	20
4.3.3 Zapytania - Pasek ze stanem "In Work" .....	21
4.3.4 Zapytania - Pasek ze stanem "Call back" .....	22
4.3.5 Zapytania - Pasek ze stanem "Solution found" .....	23
4.3.6 Zapytania - Pasek ze stanem "Completed" .....	24
4.4 Automatycznie generowanie zawiadomienie przez E-Mail .....	25
<b>5 Indeks rysunków .....</b>	<b>26</b>
<b>6 Spis tabel .....</b>	<b>27</b>

## 1 Informacje ogólne nt. Portalu Wsparcia B&R

Portal Wsparcia B&R jest aplikacją, dzięki której klienci mogą składać zapytania techniczne za pośrednictwem strony internetowej. Portal wsparcia został wprowadzony z końcem 2007 roku dla wszystkich klientów i partnerów B&R. Zatem, jeśli zaistnieje potrzeba naszego wsparcia - dotyczącego zarówno sprzętu, jak i oprogramowania, można w wygodny sposób przeprowadzić ten proces za pomocą Portalu Wsparcia B&R.

### 1.1 Diagram procesu

Schemat przepływu podczas używania Portalu Wsparcia B&R wygląda następująco:



Rysunek 1: Diagram procesu wsparcia

Zalety Portalu Wsparcia B&R dla klientów:

- o Możliwość tworzenia zapytania w dowolnym czasie
- o Czas znalezienia rozwiązania dla klienta ulega skróceniu
- o Możliwość śledzenia w dowolnym momencie procesu wsparcia
- o Możliwość odpowiadania na propozycje rozwiązań za pomocą Portalu Wsparcia i pewność, że zostanie to wysłane do odpowiedniej osoby, która się tym zajmuje
- o Możliwość dodawania załączników oraz dodatkowych informacji do zapytania, co skraca proces wsparcia i upraszcza go
- o Klient jest zawsze na bieżąco ze swoim zapytaniem i jest automatycznie informowany mailowo, gdy jego status się zmieni

## 2 Wymagania

### 2.1 Wymagania systemowe do używania Portalu Wsparcia B&R

Należy spełnić poniższe wymagania systemowe do używania Portalu Wsparcia B&R

- **Przeglądarka internetowa** – Można używać standardowej przeglądarki, np. Microsoft Internet Explorer lub Mozilla Firefox.
- **Pluginy przeglądarki** – Macro Media Flash Player Wersja 8 lub wyższa. Plugin ten można pobrać za darmo ze strony:

[http://www.macromedia.com/shockwave/download/download.cgi?P1\\_Prod\\_Version=ShockwaveFlash](http://www.macromedia.com/shockwave/download/download.cgi?P1_Prod_Version=ShockwaveFlash)

Na tej stronie można sprawdzić obecnie zainstalowaną wersję Macro Media Flash Player:

<http://www.macromedia.com/de/software/flash/about/>

- **Ustawienia Bezpieczeństwa przeglądarki** – Należy ustawić zezwolić przeglądarce na korzystanie z plików cookies (W przeglądarce Microsoft Internet Explorer można to ustawić używając: Narzędzia *Opcje internetowe* → *Prywatność*; dla Mozilla Firefox *Opcje Prywatność*).

## 3 Portal Wsparcia B&R – Dostęp

### 3.1 Prawa dostępu do Portalu Wsparcia B&R

Dostęp do Portalu Wsparcia B&R działa po zalogowaniu się na stronie domowej B&R <http://www.br-automation.com>. W celu skorzystania z portalu wsparcia użytkownik z prawami Administratora musi nadać prawa dostępu do portalu wsparcia wybranym użytkownikom.

Dla każdego klienta lub partnera można przypisać jednego lub więcej użytkowników z prawami administratora. Mogą oni dodawać, edytować oraz usuwać użytkowników i zarządzać ich uprawnieniami korzystając z funkcji MyPortal->Zarządzanie użytkownikami. Dzięki tej funkcjonalności administrator jest niezależny w zarządzaniu danymi użytkownika. W przypadku, gdy pracownik opuszcza firmę można natychmiast zablokować mu dostęp.

Nazwa Użytkownika	Imię	Nazwisko	Dostęp do siebie	Administrator
C216293	PCP ADMIN	B&R Automatyka Przemysłowa	✗	✗
C004913	Jacek	Barszcz	✓	✓
C183658	Magdalena	Dabrowska	✓	✗
C210081	Mateusz	Goliszewski	✓	✗

Rysunek 2: Menu Zarządzanie użytkownikami

W menu "Zarządzanie użytkownikami" Administrator może tworzyć i zarządzać kontami użytkowników dla Portalu Wsparcia B&R, do ekranu tego można dostać się poprzez [www.br-automation.com](http://www.br-automation.com) -> Usługi -> myPortal

#### Role użytkowników i uprawnienia:

Administrator może przypisać użytkownikom różne poziomy uprawnień

- **Inżynier Wsparcia** - ma prawo oglądać swoje własne zapytania.
- **Obsługa Wsparcia** - ma takie same uprawnienia, jak inżynier wsparcia, może jednak dodatkowo oglądać wszystkie zapytania klienta oraz właściwie je edytować.
- **Kierownik Wsparcia** - ma obecnie dokładnie takie same prawa jak **Obsługa Wsparcia**. Planowane są zaawansowane funkcje zarządzania dla menadżerów wsparcia.

Jeżeli w Państwa firmie nie ma administratora lub potrzeba wstępnego dostępu, aby zalogować się na myPortal na stronie domowej B&R, proszę skontaktować się z inżynierem sprzedaży w B&R.

**Uwaga: Jedna z tych trzech ról jest niezbędna do korzystania z Portalu Wsparcia B&R.**

Administrator może przypisać role dla użytkowników Portalu Wsparcia oraz odpowiednio je później zmieniać. Należy kliknąć, zatem dwukrotnie na użytkownika z listy użytkowników. Wyświetlone zostaną wtedy jego szczegółowe dane.

Informacje o firmie	
Identyfikator:	0000220377
Firma:	B&R Automatyka
Telefon:	+48 61 8460
Faks:	+48 61 8460
Adres:	ul.Strzeszyńska 33 60-479 Poznań Poland

Konto: C132418	
Płeć:	Mężczyzna   ▾
Imię:	Wojciech
Nazwisko:	Popek
Kontakt e-mail:	wojciech.popek@br-automation.com
Telefon:	+48 61 8460501 -
Faks:	+48 61 8460501 -
Ulica, nr:	UL. STRZESZYNSKA 33
Miasto:	POZNAN
Kod pocztowy:	60-479
Kraj:	Poland   ▾
Województwo:	Wielkopolskie   ▾
Administrator:	<input checked="" type="checkbox"/>
Dostęp do sieci Web:	<input checked="" type="checkbox"/>
Rola użytkownika w zarządzaniu serwisem:	Kierownik serwisu   ▾
Informacja mailowa o zamówieniu serwisowy	<input checked="" type="checkbox"/>
User Role Supportmanagement:	Kierownik wsparcia   ▾
User Role Configurator:	Kierownik   ▾

Rysunek 3: Dane użytkownika

Zmiana roli użytkownika lub przypisanie początkowej roli odbywa się przez klawisz **EDIT**. Należy wybrać odpowiednią rolę w rozwijanym menu w polu "User Role Supportmanagement:" i nacisnąć przycisk **SAVE**.

Konto: C132418

Płeć:

Imię:

Nazwisko:

Kontakt e-mail:

Telefon:    -

Faks:    -

Ulica, nr:

Miasto:

Kod pocztowy:

Kraj:

Województwo:

Administrator:

Dostęp do sieci Web:

Rola użytkownika w zarządzaniu serwisem:

Informacja mailowa o zamówieniu serwisowy:

User Role Supportmanagement: 

- Kierownik wsparcia
- Obsługa wsparcia
- Inżynier wsparcia

User Role Configurator:

Rysunek 1: Przypisanie roli użytkownika

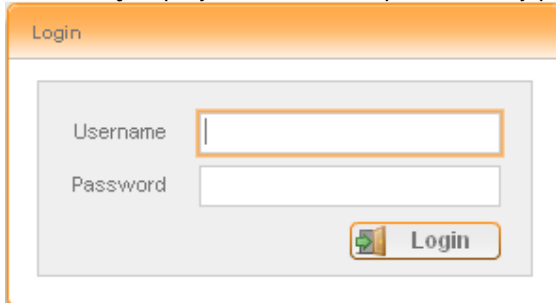
### 3.2 Logowanie do Portalu wsparcia

Pierwszym krokiem jest otwarcie strony <http://www.br-automation.com>. Następnie należy wybrać Portal Wsparcia w menu Usługi.




Rysunek 4: Dostęp do Portalu Wsparcia B&R

Po wciśnięciu przycisku Portal Wsparcia należy podać login i hasło.



Rysunek 5: Logowanie do Portalu Wsparcia

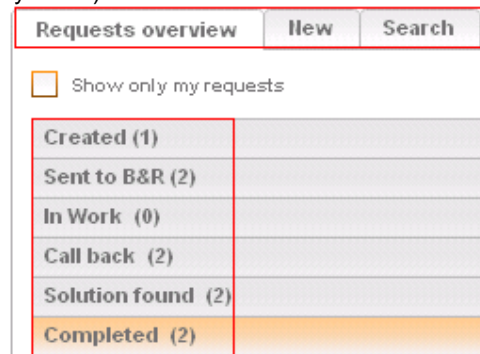
Kliknięcie odpowiednio w pole Username i Password pozwala wpisać dane dostępowe (Nazwę użytkownika i hasło) do Portalu Wsparcia B&R. Należy zauważyć, że oba pola są wrażliwe na wielkość liter. Logowanie odbywa się za pomocą przycisku . Po udanym logowaniu użytkownik wchodzi na stronę początkową Portalu Wsparcia B&R.

## 4 Szczegółowy opis procesu Portalu Wsparcia B&R

Rozdział ten szczegółowo opisuje jak stworzyć, edytować, anulować oraz przeszukiwać zapytania. Wyjaśnione zostanie również jak można śledzić status zapytania, aby zaobserwować postęp zapytania. Rozdział jest podzielony na trzy główne sekcje, dotyczącą dostępu (logowania), konstruowania zapytań oraz śledzenia ich statusu.

### 4.1 Struktura Portalu Wsparcia B&R


Okno główne Portalu wsparcia składa się z następujących elementów (zaznaczonych na czerwono na rysunku):



Rysunek 6: Startowy widok portalu wsparcia

- **Requests overview** – Tu wyświetlane są zapytania. Przegląd zapytań jest wyświetlany w sześciu poziomych paskach zawierających zapytania o różnym statusie:
  - **Created** – Wszystkie zapytania, które zostały stworzone, a nie zostały wysłane do B&R.
  - **Sent to B&R** – Wszystkie zapytania, które zostały wysłane do B&R.
  - **In Work** – Wszystkie zapytania, które są obecnie obsługiwane przez B&R
  - **Call back** – Wszystkie zapytania, dla których B&R potrzebuje dodatkowych informacji.
  - **Solution found** – Wszystkie zapytania, dla których zostało znalezione rozwiązanie.
  - **Completed** – Wszystkie zapytania, które zostały zakończone (zamknięte).
- polecenie **New** – Tu można tworzyć nowe zapytania.
- polecenie **Search** – Tu można wyszukiwać zapytań o dowolnym statusie.



Można odświeżyć dane oraz zapytania w dowolnym momencie przyciskając przycisk . Po odświeżeniu ekranu, dane zostaną odczytane z systemu i Portal Wsparcia będzie wyświetlał najbardziej aktualną zawartość. Portal wsparcia będzie automatycznie odświeżany podczas każdego logowania.

Można poruszać się po portalu wsparcia prostymi kliknięciami myszki. Można otworzyć zapytanie podwójnym kliknięciem. Każde zapytanie jest podzielone na następujące pola:

- **Support data** – Tu wyświetlane są ogólne informacje nt. zapytania.
- **Actions** – Tu wyświetlane są wszystkie akcje, które zostały wykonane na zapytaniu (np. kiedy inżynier B&R odpowiada).
- **Changelog** – Tu logowane są wszystkie zmiany kluczowych pól zapytania oraz zmiany statusu (np. kiedy priorytet ustawiany jest na nowy).

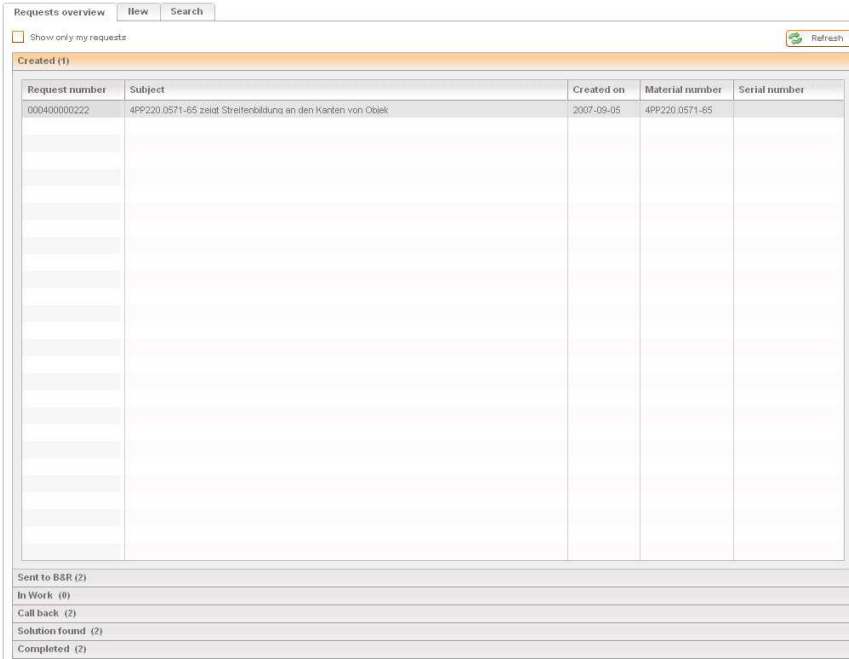
Numer obok statusu pokazuje całkowitą liczbę zapytań o danym statusie. W nagłówku Portalu Wsparcia wyświetlana jest jego obecna wersja oraz obecnie zalogowany użytkownik wraz z przypisaną rolą. Można w każdej chwili wylogować się, korzystając z przycisku **Logout** w prawym górnym rogu. Domyślnie zakładka "Requests overview" i zapytania o statusie "Created" są wyświetlane po wejściu na Portal Wsparcia.

## 4.2 Portal Wsparcia B&R - przetwarzanie zapytań

Rozdział ten opisuje jak można tworzyć, wyświetlać oraz modyfikować zapytania oraz jak można wysłać je do B&R, jak anulować oraz szukać, a także jak dodać załączniki.

### 4.2.1 Przegląd zapytań

Po udanym wejściu wyświetlony jest przegląd zapytań. Wszystkie zapytania, które są tu wyświetlone, są podzielone na paski z poszczególnymi statusami.



Request number	Subject	Created on	Material number	Serial number
000400000222	4PP220.0571-65 zeitl. Streifenbildung an den Kanten von Obek	2007-09-05	4PP220.0571-65	

Summary bars:

- Sent to B&R (2)
- In Work (0)
- Call back (2)
- Solution found (2)
- Completed (2)

Rysunek 7: Zakładka "Requests overview" dla listy zapytań

Kiedy aktywowane zostanie pole  Show only my requests ograniczona zostanie liczba wyświetlanych zapytań do tych, które zostały stworzone przez zalogowanego użytkownika. Aby szybciej szukać zapytań bezpośrednio w przeglądzie można je posortować po kolumnach "Request number", "Subject", "Created on", "Material number" oraz "Serial number" rosnąco, (co reprezentuje strzałka do góry) lub malejąco, (co reprezentuje strzałka w dół). Można dokonać tego przez pojedyncze kliknięcie na nagłówek wybranej kolumny. Można zmienić sortowanie na rosnące lub malejące przez kolejne kliknięcia na nagłówek kolumny. Sposób sortowania jest ważny jedynie dla obecnego paska statusu.

#### 4.2.2 Tworzenie zapytań

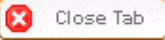
Można tworzyć nowe zapytania na Portalu Wsparcia i wysłać je bezpośrednio do B&R. Wystarczy kliknąć zakładkę "New" w Portalu Wsparcia. Można tu stworzyć również zapytanie bez wysłania go do B&R (np. gdy zachodzi potrzeba wyjaśnienia pewnych faktów przed wystaniem). W takim przypadku można otworzyć zapytanie i edytować je w dowolnym czasie.


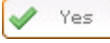
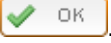
The screenshot shows the 'New' form for creating a support request. The form is organized into three main sections: Header, Support Data, and Additional data. At the top right, there are four buttons: 'Create request', 'Send to B&R', 'Upload', and 'Close Tab'. The Header section contains a 'Subject' text field and a larger 'Description' text area. The Support Data section is divided into two columns of fields. The left column includes 'Hardware' (text field with a search icon), a hardware selection dropdown, 'Possible materials: 0' (text field with a search icon), 'Material number' (text field), 'Revision' (dropdown), 'Serial number' (text field), and 'Error numbers' (text field). The right column includes 'Software' (text field with a search icon), 'Project' (dropdown), 'Contact person' (dropdown with 'Christian Guggenberger' selected), 'Priority' (dropdown with 'Please choose' selected), 'Version Automation Studio' (text field with example 'e.g. V2.5.3.27-SP01'), 'Version Automation Runtime' (text field with example 'e.g. V2.95'), and 'APROL Version' (text field with example 'e.g. APROL R3.0-06'). The Additional data section at the bottom contains 'Operating System' (dropdown with 'Please choose' selected), 'PMI Version' (text field with example 'e.g. V2.5.3.3007'), 'ACP10 / ARINC0 Error numbers' (text field), 'Onboard AR Version' (text field), 'ACP10 Version' (text field), and 'ARINC0 Version' (text field).

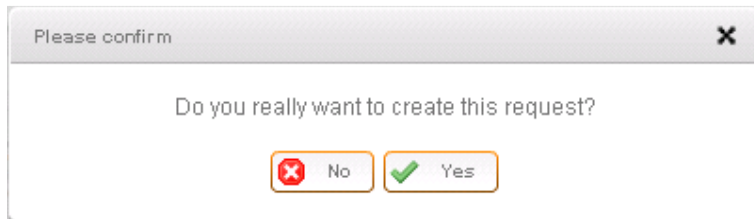
Rysunek 8: Tworzenie nowego zapytania

Nazwa pola	Opis
<b>Header</b>	
Subject	W tym polu wpisuje się temat zapytania. Temat powinien być odpowiedni, aby zoptymalizować późniejsze przeszukiwanie zapytań. Pole to jest jedynym wymaganym w momencie tworzenia zapytania.
Description	Tu wpisywany jest opis zapytania. Należy tu szczegółowo opisać, o co chodzi w zapytaniu oraz jakie wsparcie jest w związku z tym potrzebne.
<b>Support Data</b>	
Hardware	Należy wybrać główną grupę sprzętu z rozwijanego menu, dla której potrzebne jest wsparcie.
Category	Należy wybrać podgrupę sprzętu wybranego powyżej z rozwijanego menu, dla której potrzebne jest wsparcie. Grupa ta jest oznaczona przez wybraną grupę główną. W przypadku, gdy nie zostanie wybrany sprzęt, nie można również wybrać kategorii.
Material number	Można wpisać bezpośrednio oznaczenie produktu, którego dotyczy zapytanie lub wybrać możliwy produkt, jeżeli wybrana została grupa sprzętów (np. Wybór produktu na stronie 14). Jeżeli oznaczenie produktu zostanie wpisane ręcznie, pola "Hardware" oraz "Category" wypełnione zostaną automatycznie.
Revision	Można tu wpisać rewizję wybranego produktu, jeżeli jest znana. Rewizję można wpisać tylko po wybraniu produktu.
Serial number	Można wpisać nr seryjny produktu, którego dotyczy zapytanie.
Error number	Można wpisać jeden lub więcej numerów błędów, jeżeli są zwracane.
Software	Można wybrać software dla odpowiedniego poziomu (np. wybór poziomu sprzętu na stronie x).
Project	Można wybrać projekt z rozwijanego menu, jeżeli zapytanie dotyczy projektu B&R.
Contact person	Należy wybrać osobę kontaktową z rozwijanego menu, która jest odpowiedzialna za zapytanie. Jeżeli nikt nie zostanie wybrany, wtedy automatycznie zostanie nią zalogowany użytkownik.
Priority	Należy wybrać dla zapytania priorytet z rozwijanego menu. Jeżeli żaden priorytet nie zostanie wybrany, wtedy automatycznie zostanie ustawiony na średni.
Version Automation Studio	Można wpisać wersję oprogramowania Automation Studio.
Version Automation Runtime	Można wpisać wersję systemu operacyjnego „Automation Runtime“.
Version APROL	Można wpisać wersję APROL.
<b>Additional Data</b>	
Operating system	Zawartość pola dodatkowe dane zależy od wybranego produktu. Pola, których wypełnienie jest zalecane będą pogrubione.
Operating system	Można wpisać wersję systemu operacyjnego dla którego potrzeba wsparcia.
Onboard AR Version	Można wpisać wersję Onboard "Automation Runtime".
PVI Version	Można wpisać wersję PVI.
ACP10 Version	Można wpisać wersję ACP10.
ACP10 / ARNC0 Error numbers	Można wpisać kody błędów bibliotek ACP10 oraz ARNC0, jeżeli takie zostały wyświetlone.
ARNC0 Version	Można wpisać wersję ARNC0.

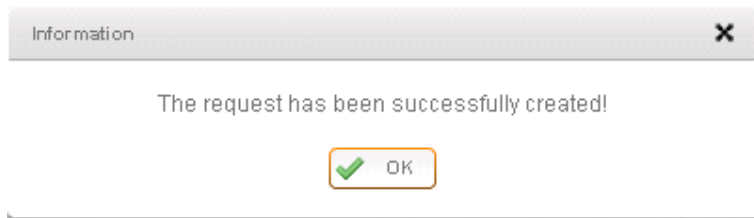
Tabela 2: Pola, które mogą być wypełnione przy tworzeniu zapytania

Po wpisaniu danych w odpowiednie pola można stworzyć zapytanie i wysłać je do B&R lub dodać załącznik. Można też zresetować wszystko przez przyciśnięcie przycisku . Potem można wrócić do przeglądu zapytań.

Zapytanie zostanie stworzone po naciśnięciu przycisku . Natychmiast zostanie wyświetlone potwierdzenie. Po naciśnięciu przycisku  wyświetlona zostanie informacja, że zapytanie zostało stworzone z sukcesem, co można potwierdzić przyciskiem .



Rysunek 9: Okno potwierdzenia stworzenia zapytania




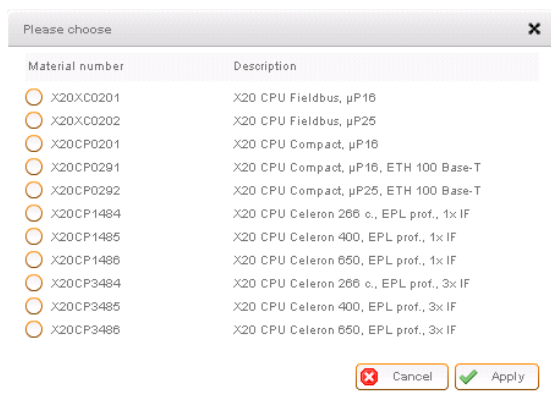
Rysunek 10: Okno informacji o stworzeniu zapytania z sukcesem

Zapytanie zostanie dodane do ogólnego widoku zapytań w ze statusem "In Work". Jeśli nie pojawi się w tym statusie, należy odświeżyć ekran. Zapytanie jest całkowicie stworzone. Teraz można w każdej chwili zmieniać i edytować zapytanie.

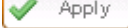
#### 4.2.2.1 Wybór urządzenia

Jeżeli żaden produkt nie został wpisany bezpośrednio można wybrać kategorię oraz podkategorię ze wszystkich dostępnych na listach. Wszystkie dostępne produkty dla wybranej kategorii wyświetlone są w samym przycisku (11 w przykładowym przycisku). Aby wybrać produkt należy kliknąć przycisk


. Wyświetlone zostanie wtedy okno wyboru produktu.

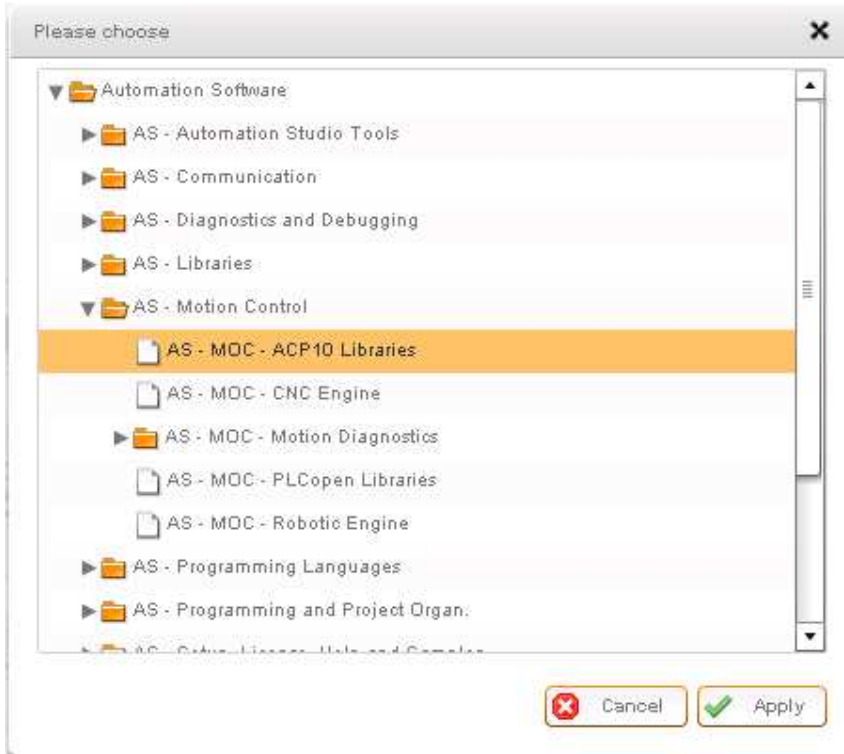


Rysunek 11: Wybór produktu

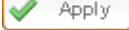

Po wybraniu produktu należy wybór zatwierdzić używając przycisku . Można też anulować wybór produktu korzystając z przycisku .

#### 4.2.2.2 Wybór oprogramowania

Oprogramowania nie da się wybrać bezpośrednio jak sprzętu. Aby go wybrać należy użyć przycisku . Wyświetlone zostanie okno wyboru grupy software'u. Można kliknąć na strzałkę obok folderu, aby zaznaczyć konkretne oprogramowanie.




Rysunek 12: Wybór poziomu oprogramowania

Wybór software'u odbywa się przez zaznaczenie oraz potwierdzenie przyciskiem . Można też anulować wybór oprogramowania korzystając z przycisku .

#### 4.2.3 Wyświetlenie zapytania

Aby wyświetlić zapytanie należy przejść do zakładki "Requests overview". Następnym krokiem jest wybór zapytania do wyświetlenia oraz podwójne kliknięcie na nim. Wybrane zapytanie zostanie wyświetlone w nowej zakładce (np. zapytanie o nr 00040000262). Można również wybrać więcej niż jedno zapytanie równocześnie i przełączać się pomiędzy osobnymi zakładkami.

Przez wciśnięcie przycisku  w zakładce wyświetlanego zapytania można ją zamknąć. Proszę zauważyć, że w przypadku zmian w zapytaniu, nie będą one zapisane po zamknięciu. Kiedy wyświetlane jest zapytanie, otrzymuje się jego szczegóły (Support Data).

Requests overview | New | Search | 00040000225

Support request: completed Close Tab

Support Data | Actions | Changelog

**Header**

Ersteller: Christian Guggenberger Created on: 2007-09-05 at: 07:53:49

Subject: Daten von OMC111.9 lesen

Description: Hallo Herr Kaundert, ich wollte nur noch eine kurze Frage bezüglich der Flash Karte OMC111.9 stellen. Ist es mir möglich die Daten auf der Karte auszulesen, und dieses dann irgendwie zurückzuwandeln? Denn Hintergrund dieser Aktion ist das ein Kollege den Softwarestand einer Unterstation verloren hat, und wir nun nach der schnellsten Form suchen um wieder an der Anlage Änderungen vornehmen zu können. Ich bitte um eine kurze Rückmeldung.

ALTMP\_BRP\_3.PDF

**Support Data**

Hardware: Accessories general  
 Hardware: other Hardware  
 Possible materials: 21  
 Material number: OMC111.9  
 Revision: OMC111.9 Rev.D0  
 Serial number:  
 Error numbers:

Software:  
 Project:  
 Contact person: Michael Kaundert  
 Priority: medium  
 Version Automation Studio: e.g. V2.5.3.27 SP01  
 Version Automation Runtime: e.g. V2.05  
 APROL Version: e.g. APROL R3.0-06

**Additional data**

Operating System: Please choose  
 PVI Version: e.g. V2.5.3.3007  
 ACP10 / ARNC0 Error numbers:  
 Onboard AR Version:  
 ACP10 Version:  
 ARNC0 Version:

Rysunek 13: Wyświetlenie zapytania (np. zapytanie nr 00040000225)

Można wyświetlić akcje dla wyświetlanego zapytania. W tym celu należy kliknąć zakładkę "Actions" w nagłówku zapytania. Akcjami są wszystkie aktywności, które zostały wykonane na zapytaniu (np. propozycja rozwiązania lub prośba o dodatkowe informacje od klienta).

Requests overview | New | Search | 00040000225

Support request: completed Close Tab

Support Data | Actions | Changelog

🔍 Lösungsvorschlag erstellt Lösungsvorschlag Daten auslesen 2007-09-05 07:56:51 (0 Documents)

\* Lösungsvorschlag \* erstellt durch: Christian Guggenberger \* erstellt am: 05.09.2007 \* Beschreibung des Lösungsvorschlags \* Sie möchten also Tasks von der Flash Karte wieder verwenden. Die \* Möglichkeit die es gibt wäre im Monitormode zu überprüfen welche \* Tasks sich auf der Karte befinden. Diese können dann mit dem PVI \* Transfer Tool hochgeladen werden. Die Tasks liegen dann allerdings \* als br Files vor (ohne Source Code - also nicht mehr veränderbar). \* Eine andere Möglichkeit gibt es nicht.

Rysunek 14: Wyświetlenie zapytania - Obszar "Actions" (np. zapytanie 00040000225)

Za pomocą przycisku można zobaczyć szczegóły akcji. Można też otworzyć szczegóły akcji w osobnym oknie przy pomocy przycisku . Po naciśnięciu przycisku OK można opuścić okno szczegółów i wrócić do zakładki "Actions". Przejście na zakładkę "Changelog" pozwala na wyświetlenie zmian w statusie zapytania. W zakładce tej logowane są wszystkie zmiany w istotnych polach oraz statusie, wraz z datą, czasem, użytkownikiem oraz nowym statusem.

Requests overview | New | Search | 00040000225

Support request: completed Close Tab


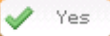

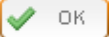
Support Data | Actions | Changelog

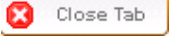
Type	Date	Time	User	new state
Statusänderung	2007-09-05	07:58:37	ServMg Guggenberger (SAPBUSINESSC):	completed
Statusänderung	2007-09-05	07:58:37	ServMg Guggenberger (SAPBUSINESSC):	Rücknahme: proposal for solution
Statusänderung	2007-09-05	07:56:51	B&R: Christian Guggenberger (GUGGENBERGEC):	proposal for solution
Statusänderung	2007-09-05	07:56:51	B&R: Christian Guggenberger (GUGGENBERGEC):	Rücknahme: in Process
Statusänderung	2007-09-05	07:55:32	B&R: Christian Guggenberger (GUGGENBERGEC):	in Process
Statusänderung	2007-09-05	07:55:32	B&R: Christian Guggenberger (GUGGENBERGEC):	Rücknahme: sent to B&R
Revisionsstand	2007-09-05	07:53:50	Christian Guggenberger (SAPBUSINESSC):	DO
Statusänderung	2007-09-05	07:53:50	Christian Guggenberger (SAPBUSINESSC):	sent to B&R
Statusänderung	2007-09-05	07:53:50	Christian Guggenberger (SAPBUSINESSC):	Rücknahme: Created
Statusänderung	2007-09-05	07:53:49	Christian Guggenberger (SAPBUSINESSC):	Created

Rysunek 15: Wyświetlenie zapytania - Obszar "Changelog" (np. zapytanie nr 00040000225)

#### 4.2.4 Zmiana zapytania

Zasadniczo zmiana zapytania zależy od jego statusu. Dopóki nie jest ono wysłane do B&R, można je zmieniać w dowolnym momencie. Aby zmodyfikować zapytanie należy je wyświetlić. Można jedynie dokonywać zmian na otwartych zapytaniach. Należy zmienić obecną zakładkę na zakładkę zapytania, aby dokonać zmian.

Wprowadzić zmiany można przy pomocy przycisku . Po wprowadzeniu ich, wyświetlone zostanie okno do potwierdzenia przyciskiem . Zmiany można anulować za pomocą przycisku . Po potwierdzeniu, wyświetlona zostanie informacja o poprawnej zmianie zapytania. Można potwierdzić to okno za pomocą przycisku  i wrócić do przeglądu zapytań.

Przyciśnięcie przycisku  w zakładce zmienianego zapytania pozwala je zamknąć. Proszę zauważyć, że w przypadku zmian w zapytaniu, nie będą one zapisane po zamknięciu.

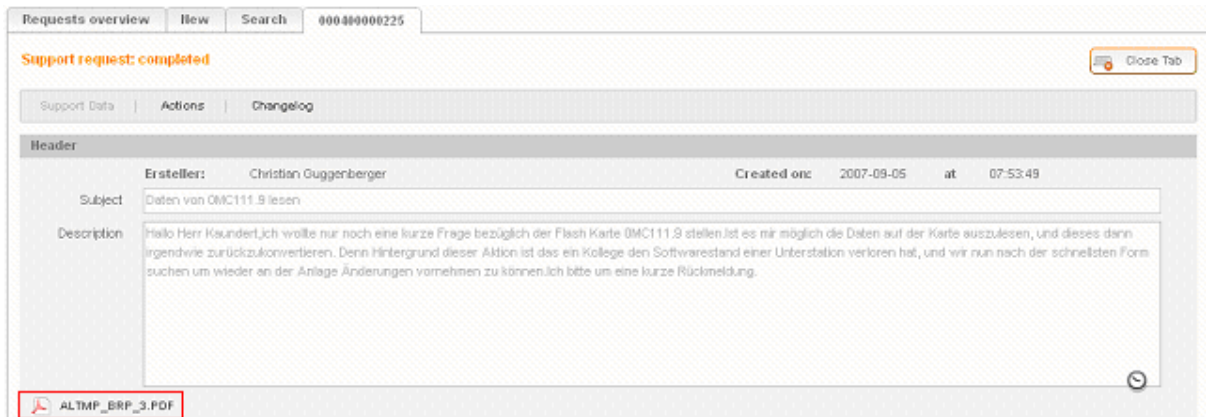
#### 4.2.5 Dodanie załączników do zapytania

Można dodać dowolne pliki do zapytania (np. loggery). Dodanie odbywa się przy pomocy przycisku



. Po tym wyświetlone zostanie okno wyboru pliku. Należy wtedy wyszukać odpowiedniego pliku oraz potwierdzić ekran poleceniem "Open".

Załącznik będzie wyświetlony pod opisem oraz będzie mógł być otwarty pojedynczym kliknięciem.



Rysunek 16: Zapytanie z załącznikiem

Załącznik może być usunięty przez przyciśnięcie przycisku . Proszę zauważyć, że plik nie będzie mógł być usunięty lub zmodyfikowany po zmodyfikowaniu zapytania.

#### 4.2.6 Wysyłanie zapytań do B&R

Po zakończeniu wprowadzania danych do zapytania można je wysłać bezpośrednio do B&R. Można również otworzyć zapytanie, które zostało stworzone w przeszłości, jednak niewysłane do B&R i wysłać je teraz. Aby wysłać zapytanie do B&R używając opisanej metody należy przycisnąć przycisk



na karcie zapytania, które chcemy wysłać. Następnie można potwierdzić wysłanie

przyciskiem , natomiast okno informujące o poprawnym wysłaniu zapytania do B&R klawiszem



. Jeżeli zapytanie jest wysyłane bezpośrednio do B&R, tzn. bez korzystania z przycisku

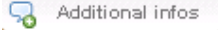



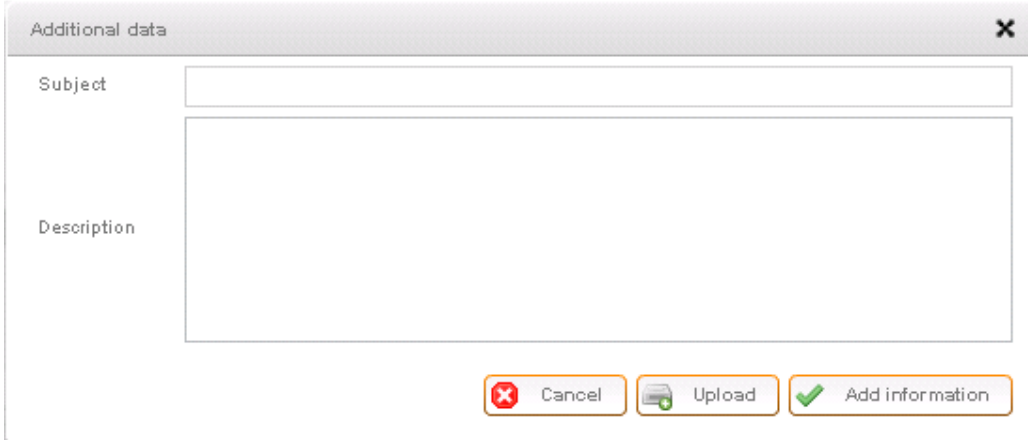
, zostanie ono stworzone automatycznie w tle. Z metody tej można korzystać, jeżeli dane są kompletne i poprawne.

Po potwierdzeniu okna informacyjnego wyświetlony zostanie przegląd zapytań. Od chwili wysłania do B&R zapytanie nie może być modyfikowane. Jedyne, co można zrobić to dodanie dodatkowych informacji oraz załączników do zapytania.






#### 4.2.7 Dodanie dodatkowych informacji do wysłania zapytania

Można dodać informację tekstową do zapytania korzystając z przycisku  w zakładce zapytania. Otwarte zostanie okno "Additional data" gdzie można wpisać tekst. W oknie tym można również dodać załącznik do zapytania korzystając z przycisku .




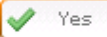

Rysunek 17: Dodawanie dodatkowych informacji

Należy wpisać właściwy temat dla dodatkowych informacji oraz wpisać te informacje w polu Description. Pola Subject oraz Description są wymagane dla tego okna. Przeciśnięciem przycisku

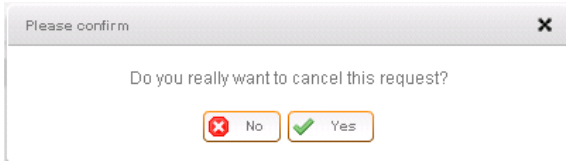
 można zapisać dane. Po tym wystarczy jedynie potwierdzić te informacje przyciskiem . Zmiany można anulować za pomocą przycisku  i wrócić do zapytania.

Po potwierdzeniu okna informacyjnego wyświetlony zostanie przegląd zapytań, a następnie zewnętrzna akcja stworzona jest w zakładce Actions.

#### 4.2.8 Anulowanie zapytania

W każdym statusie można anulować zapytanie. Jedynym wyjątkiem jest zapytanie o statusie "Completed". Aby anulować zapytanie należy otworzyć zapytanie (np. Wyświetlenie zapytania na stronie 15), a następnie nacisnąć  w zakładce zapytania. Następnie można potwierdzić anulowanie przyciskiem , natomiast okno informujące o poprawnym anulowaniu zapytania klawiszem , aby zamknąć je ostatecznie.

**UWAGA: Jeżeli zapytanie zostanie anulowane przypadkowo, nie jest możliwe odtworzenie go, więc będzie konieczne stworzenie go od nowa.**





Rysunek 18: Okno potwierdzające anulowanie zapytania

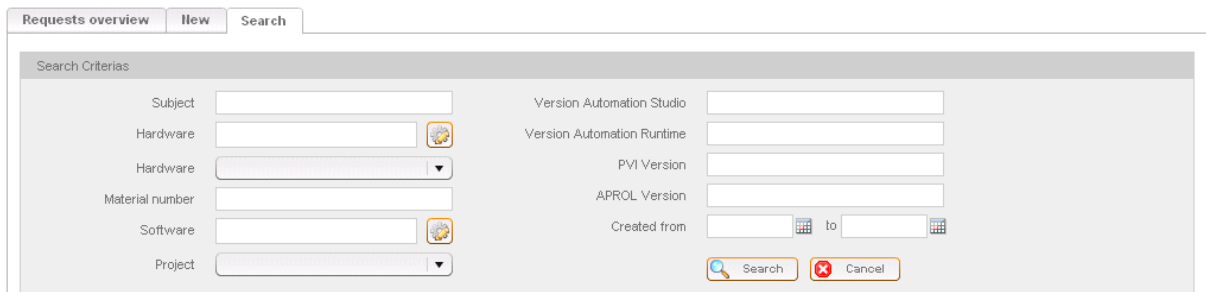
#### 4.2.9 Wyszukiwanie zapytań

Dla efektywnego wyszukiwania i wyświetlania zapytań można użyć funkcji wyszukiwania Portalu Wsparcia. W tym celu należy przejść do zakładki wyszukiwania, gdzie można wpisać odpowiednie kryteria wyszukiwania zapytania. Kryteria te obejmują:

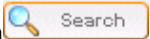

- Ticket number
- Subject
- Hardware
- Category
- Material number
- Software
- Project
- Version Automation Studio
- Version Automation Runtime
- PVI Version
- APROL Version
- Created from / to

Więcej informacji można znaleźć w: *Tabela 2: Pola, które mogą być wypełnione przy tworzeniu zapytania.*

Przy wyszukiwaniu można użyć przycisku  do wyboru sprzętu. Rozwijane menu jest dostępne dla pól "Hardware", "Category" oraz "Project" gdzie można wybrać kryterium spośród dostępnych opcji. Dla wyszukiwania zapytań o wybranej dacie stworzenia można użyć funkcji kalendarza za pomocą ikony . Wystarczy ją kliknąć i wybrać odpowiedni dzień. System automatycznie wypełni wybraną datą pola odpowiednio "Created from" oraz "Created to". W polach tekstu można użyć wieloznaczników, np. wyszukać słowa \*ACOPOS\*.



Rysunek 19: Zakładka "Search" dla wyszukiwania zapytań

Po zakończeniu wpisywania określonych danych można zacząć wyszukiwanie przyciskiem  lub zresetować kryteria przyciskiem . Po rozpoczęciu wyszukiwania, rezultaty zostaną wyświetlone poniżej kryteriów w zakładce "Search". Można bezpośrednio wyświetlić zapytanie z listy klikając na nie podwójnie.








#### 4.3.4 Zapytania - Pasek ze stanem "Call back"

W tym pasku znajdują się wszystkie zapytania od statusie "Call back". Zapytanie dostaje status "Call back", kiedy pracownik B&R ustawi taki status dla tego zapytania. Zapytanie o statusie "Call back" może być przesłane z powrotem do statusu "In Work" przez wpisanie odpowiedzi na prośbę o dodatkowe informacje oraz wysłać je do B&R.

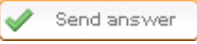
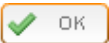


Zapytanie ze statusem "Call back", można:

- o Anulować
- o Dodać dodatkowe informacje
- o Dodać załącznik do dodatkowej informacji
- o Wpisać i wysłać odpowiedź na zapytanie o odpowiedź
- o Dodać załącznik do odpowiedzi

Jeśli zapytanie ma status "Call back", B&R potrzebuje dodatkowych informacji, aby odpowiedzieć na nie. Użytkownik zostanie poinformowany o tym automatycznie generowanym E-mailem od [support.portal@br-automation.com](mailto:support.portal@br-automation.com). Aby zagwarantować najszybszą i najbardziej efektywną pracę nad zapytaniem, powinno się po wysłaniu zapytania co jakiś czas zaglądać do paska o statusie "Call back". Zawartość prośby o dodatkowe informacje można znaleźć w zakładce "Actions" w danym zapytaniu. Aby wysłać odpowiedź z powrotem do B&R należy nacisnąć przycisk  i otrzymać okno "Call back answer".



Rysunek 23: Okno odpowiedzi

Należy wpisać właściwy temat dla odpowiedzi oraz wpisać informacje w polu Description. Pola Subject oraz Description są wymagane dla tego okna. Przyciśnięciem przycisku  można zapisać dane. Po tym wystarczy jedynie potwierdzić te informacje przyciskiem . Przyciśnięcie przycisku  powoduje powrót do zapytania i anulowanie wysłania odpowiedzi do B&R. W oknie tym można również dodać załącznik do zapytania korzystając z przycisku .









## 5 Indeks rysunków

Rysunek 1: Diagram procesu wsparcia .....	4
Rysunek 2: Menu Zarządzanie użytkownikami .....	5
Rysunek 3: Dane użytkownika .....	6
Rysunek 4: Dostęp do Portalu Wsparcia B&R .....	7
Rysunek 5: Logowanie do Portalu Wsparcia .....	8
Rysunek 6: Startowy widok portalu wsparcia .....	8
Rysunek 7: Zakładka "Requests overview" dla listy zapytań .....	9
Rysunek 8: Tworzenie nowego zapytania .....	10
Rysunek 9: Okno potwierdzenia stworzenia zapytania .....	12
Rysunek 10: Okno informacji o stworzeniu zapytania z sukcesem .....	12
Rysunek 11: Wybór produktu .....	12
Rysunek 12: Wybór poziomu oprogramowania .....	13
Rysunek 13: Wyświetlenie zapytania (np. zapytanie nr 000400000225) .....	14
Rysunek 14: Wyświetlenie zapytania - Obszar "Actions" (np. zapytanie 000400000225) .....	14
Rysunek 15: Wyświetlenie zapytania - Obszar "Changelog" (np. zapytanie nr 000400000225) .....	15
Rysunek 16: Zapytanie z załącznikiem .....	16
Rysunek 17: Dodawanie dodatkowych informacji .....	17
Rysunek 18: Okno potwierdzające anulowanie zapytania .....	17
Rysunek 19: Zakładka "Search" dla wyszukiwania zapytań .....	18
Rysunek 20: Pasek ze statusem "Created" .....	19
Rysunek 21: Pasek ze stanem "Sent to B&R" .....	20
Rysunek 22: Pasek ze statusem "In Work" .....	21
Rysunek 23: Okno odpowiedzi .....	22
Rysunek 24: Pasek ze stanem "Call back" .....	23
Rysunek 25: Okno potwierdzenia powrotu do statusu "In Work" .....	24
Rysunek 26: pasek ze statusem "Solution found" .....	24
Rysunek 27: Pasek ze statusem "Completed" .....	25
Rysunek 28: Automatycznie generowane powiadomienie E-Mail .....	25

## 6 Spis tabel

Tabela 1: Wersje .....	2
Tabela 2: Pola, które mogą być wypełnione przy tworzeniu zapytania.....	11